

VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME

Abstract

Der vorliegende Aufsatz dokumentiert die wichtigsten Ergebnisse einer empirischen Untersuchung darüber, wie Verständigungsprobleme in der Interaktion behandelt bzw. gelöst werden. Nach der Skizzierung eines allgemeinen theoretischen Rahmens und einem Vorschlag zur Definition und Typisierung von Verständigungsproblemen wird ein Problembehandlungsmuster vorgestellt, dessen Komponenten abschließend an einem Dialogbeispiel exemplifiziert werden.

This article documents the most important results of an empirical study of the way in which problems of communication are dealt with or solved in interaction. After a sketch of a general theoretical framework and a suggestion for the definition and classification of problems of communication, a model for the treatment of problems is introduced, the components of which are then exemplified in a piece of dialogue.

1. Vorbemerkungen

Geht man davon aus, daß die Herstellung von Verständigung eine der wesentlichen Funktionen sprachlicher Interaktion ist, so ergibt sich ein Untersuchungsfeld, welches nicht durch die Annahme einer homogenen Sprachgemeinschaft beiseite geschoben werden darf. Faktisch müssen nämlich Sprecher häufig erhebliche Aktivitäten entfalten, um zu einer ihren jeweiligen Interessen gemäßen Ähnlichkeit von Bedeutungszuschreibung zu gelangen.

Im vorliegenden Aufsatz wollen wir nicht den 'normalen' Prozeß der Herstellung von Verständigung beschreiben, sondern solche Fälle, wo der laufende Verständigungsprozeß mißglückte und die Beteiligten Reparaturaktivitäten einsetzen müssen. Hiervon zu unterscheiden sind Prozesse zu einer sukzessiven Bedeutungsangleichung, wo die Beteiligten davon ausgehen, daß sie noch Aktivitäten entfalten müssen, ehe sie sich hinreichend verständigt haben (dieser Fall wird von Kindt (1982a, 1982b) näher beschrieben). Demgegenüber untersuchen wir hier Fälle, wo die Erwartung bestand, daß sie sich schon verstanden hätten. Da solche Phänomene überall auftreten können und für die Betroffenen sehr wichtig sind, bilden sie zunächst für sich genommen einen interessanten Untersuchungsgegenstand. Da aber weiterhin bei problematischer Verständigung Verfahren, die im Normalfall aufgrund von Routine verkürzt sind, expandiert werden, erhoffen wir uns auch Aufschluß über den ungestörten Verständigungsprozeß.

Datenbasis unserer Untersuchung war das Korpus „Texte gesprochener deutscher Standardsprache“ des Instituts für deutsche Sprache, (dam. Außenstelle) Freiburg i. Br., 1971 bis 1979 (im folgenden abgekürzt TGDS). Dieses Korpus bringt zwar besonders wegen der Heterogenität der aufgenommenen Gespräche und der Transkriptionsverfahren einige Probleme mit sich, es hat aber den Vorteil, öffentlich zugänglich zu sein, wodurch eine bessere Überprüfbarkeit der Ergebnisse garantiert wird. Zum

anderen gibt es bisher keine systematisch empirischen Untersuchungen zu Verständigungsproblemen, so daß es gerechtfertigt ist, zunächst noch breitflächig unterschiedliche Gesprächstypen zu berücksichtigen.

Die gegenwärtige Arbeit baut z.T. auf Konzepten einer früheren Untersuchung von Kallmeyer/Kindt zu Verstehensproblemen in Alltagssituationen auf (1979).

Im nächsten Abschnitt werden wir die für unsere Analysen zentrale Annahme erläutern, daß Kategorisierungen nur vor dem Hintergrund bestimmter Bezugssysteme gemacht werden können. Im dritten Abschnitt definieren wir, was wir unter einem Verständigungsproblem verstehen. Im vierten Abschnitt werden die von uns analytisch gewonnenen Behandlungskategorien vorgestellt, die dann im letzten Teil in einer Beispielanalyse eines Verständigungsproblems vorgeführt werden.

2. Bezugssysteme und Kategorisierungen

Unter Verständigung verstehen wir den Prozeß, der dazu dient, daß Interaktionsteilnehmer zu einem ihrer Erwartungen entsprechenden und am Interaktionsziel orientierten Maß an Ähnlichkeit der Bedeutungszuschreibung zu vorgegebenen Objekten gelangen. Wir gehen also nicht davon aus, daß ein Verständigungsprozeß in der Regel zu identischen Bedeutungszuschreibungen der Teilnehmer führt und Nichtidentität der Bedeutungen stets als problematisch gelten muß. Vielmehr kann es vorkommen, daß die Bedeutungszuschreibungen der Teilnehmer nur zu einem geringen Teil übereinstimmen und daß man trotzdem nicht behaupten darf, es liege ein Problem vor: dieser Fall kann z. B. in einem small talk mit eher geringem gegenseitigen Gesprächsinteresse der Beteiligten eintreten und von ihnen als völlig ungestört eingeschätzt werden. Im Gegenteil, es würde als Behinderung der Kommunikation aufgefaßt werden, wenn man hier auf zu genauem Verstehen/zu genauer Formulierung bestünde.

Ob Verständigung als erfolgreich gelten kann, hängt also immer auch von den Erwartungen der Beteiligten ab. Das heißt, daß sowohl die Teilnehmer untereinander als auch mögliche Beobachter bei der Kategorisierung und Bewertung von Verständigungsprozessen unterschiedliche Bezugssysteme in Rechnung stellen müssen.

Wir werden nun zunächst allgemein ein Konzept für Bezugssysteme einführen und dieses anschließend auf Kategorisierungen im Rahmen von Verständigungsproblemen anwenden.

Für die Analyse von Interaktionen unterscheiden wir zwei Grundtypen von Bezugssystemen, die wir 'Realitäten' nennen:

- individuell konstituierte Realität,
- kollektiv konstituierte Realität.

Die Notwendigkeit dieser Unterscheidung ergibt sich aus dem häufig vorkommenden und durch strategisches Verhalten bedingten Fall, daß Teilnehmer im Rahmen einer Interaktion an der Konstituierung einer Realität mitwirken, die im Widerspruch zu ihrem individuellen Wissen steht. Neben der Abhängigkeit des Konzepts der Realität

von den sie konstituierenden Personen muß der zeitlich dynamische Aspekt berücksichtigt werden: eine Realität hat nur für einen bestimmten Zeitraum Bestand, genauer gesagt wird sie fortlaufend durch Aufnahme neuer Elemente verändert. Das Realitätskonzept dient uns dazu, eine Sprechweise für mögliche Kategorisierungen bzw. für die Geltung von Aussagen einzuführen; dabei gehen wir davon aus, daß die Geltung von Aussagen bezüglich einer Realität selbst zeitlich zu relativieren und gegebenenfalls durch Angabe eines Geltungsgrades einzuschränken ist. Als Beispiel für die Verwendung dieser Sprechweise wollen wir jetzt die für das Folgende wichtige Kategorisierung 'Der Interaktionsteilnehmer T hat ein Problem' diskutieren.

Im allgemeinsten Fall muß die Formulierung einer Problemzuschreibung lauten:

Bezüglich der von den Personen M_1, \dots, M_n konstituierten Realität gilt für den Zeitraum t in einem bestimmten Grade, daß T ein Problem hat.

Mögliche Fälle für die Wahl der Personen M_1, \dots, M_n sind die verschiedenen Interaktionsteilnehmer, also auch T selber, sowie mögliche Beobachter der Interaktion.

Zur Veranschaulichung verschiedener Konstellationen von Zuständen in den einzelnen Realitäten wollen wir nun den eingeschränkten Fall betrachten, daß nur zwei Teilnehmer T_1, T_2 und ein Beobachter B anwesend sind, daß weiterhin im betrachteten Zeitraum mindestens in der Realität des Beobachters ein Ereignis als Problem eines der beiden Teilnehmer (T) kategorisiert wird und daß schließlich die Kategorisierungen eindeutig positiv oder negativ sind. Dann gibt es folgende Konstellationen:

1.

	ja	nein
T_1	x	
T_2	x	
T_k	x	
B	x	

2.

	ja	nein
T_1		x
T_2	x	
T_k	x	
B	x	

3.

	ja	nein
T_1		x
T_2		x
T_k	x	
B	x	

4.

	ja	nein
T_1	x	
T_2		x
T_k		x
B	x	

5.

	ja	nein
T_1	x	
T_2	x	
T_k		x
B	x	

6.

	ja	nein
T_1		x
T_2		x
T_k		x
B	x	

In diesen Tabellen besagt ein Kreuz in der Ja-Spalte (Nein-Spalte) jeweils, daß gemäß der Realität der durch die Zeilenmarkierung angezeigten Person ein Problem (kein Problem) von T vorliegt; ein Kreuz in der T_k -Zeile bezieht sich auf die kollektive Rea-

lität von T_1 und T_2 . Bei der ersten Konstellation stimmen die Zustände in allen drei Realitäten überein. In den Fällen 2-5 gibt es Unterschiede zwischen dem, was kollektiv gilt, und dem, was für einzelne Teilnehmer individuell gilt. Im 6. Fall unterscheidet sich die Kategorisierung des Beobachters von den Zuständen aller Teilnehmerrealitäten. Auf die Relevanz dieser Differenzierungen zur Interaktionsbeschreibung werden wir noch genauer zu sprechen kommen. Durch rekursive Kombinationen der Realitätszustände sind weiterhin beliebig komplexe Konstellationen möglich, z. B.: für B gilt, daß T_1 davon ausgeht, daß für T_2 gilt, daß T_1 ein Problem hat; für ähnliche Überlegungen s. Klein (1981).

Es ist schließlich wichtig festzuhalten, daß es einen beständigen Informationsaustausch zwischen den einzelnen Realitäten gibt. So gehen bei Konstitutionsprozessen möglicherweise Bestandteile der individuell konstituierten Realität in die kollektiv konstituierten Realitäten über und umgekehrt. Es kann also auch im Verlauf einer Interaktion Übergänge von einem Konstellationstyp zu einem anderen geben, z. B.: T_1 setzt auf der kollektiven Ebene eine Kategorisierung durch, die für ihn selber individuell nicht gilt – er tut so, als habe er kein Problem, gemäß seiner individuellen Wirklichkeit hat er aber doch eines; T_2 geht deshalb zunächst davon aus, daß kein Problem vorliegt (Fall 4). Nacheinander bemerkt T_2 , daß T_1 sich nur in der genannten Weise strategisch verhält, kann dies aber noch nicht als kollektive Interpretation durchsetzen (Fall 5). Wenn es T_2 schließlich gelingt, die Interpretation, daß T_1 doch ein Problem hat, auch auf der kollektiven Ebene durchzusetzen, entsteht der Konstellationstyp 1. Es kann natürlich sein, daß es nicht gelingt, den Strategievorwurf auf der kollektiven Ebene durchzusetzen, so daß bezüglich dieser Ebene ein Dissens zwischen den Teilnehmern vorliegt. Dieses Wissen unterschiedlicher individueller Einschätzungen ist dann wieder ein Bestandteil der kollektiv konstituierten Realität.

Die Relativierung auf Bezugssysteme, die wir soeben am Beispiel der Kategorisierung 'T hat ein Problem' vorgeführt haben, ist u. E. generell in Interaktionsanalysen erforderlich, die zum Ziel haben, teilnehmerbezogene Interaktionsrekonstruktionen vorzunehmen. Für die Wahl von geeigneten Analysekatégorien ergeben sich hieraus bestimmte Konsequenzen, die wir hier nicht im Detail erörtern können. Um zumindest einige Tendenzen der erforderlichen methodologischen Diskussion anzudeuten, wollen wir hier folgende drei Forderungen an Analysekatégorien stellen:

- Bestimmte Analysekatégorien sollen auf alle Realitäten anwendbar sein; d. h. insbesondere, daß sie zu Teilnehmerkatégorien korrespondieren.
- Solche Katégorien müssen für das Handeln der Teilnehmer relevante Katégorien sein.
- Außerdem benötigt man Katégorien, die über teilnehmerkorrespondierende Katégorien hinausgehen.

Die Entwicklung und Anwendung der letzten Katégorienart ist möglich z. B. aufgrund der anderen Zeitbedingungen des Analysators und seines Zugangs zu speziellen (z. B. linguistischen) Wissenssystemen. Zugleich ist die Anwendung dieser Katégorienart notwendig, um zu einer Kritik der Praxis der Teilnehmer zu kommen. Hiermit können z. B. latente Verständigungsprobleme in Kommunikationen aufgedeckt werden. Einen

empirischen Zugang zu solchen Phänomenen liefern Brüche und Widersprüche in den Verfahren (Kategorisierungen) der Teilnehmer.

Methodologisch ist dieser Punkt besonders wichtig, weil damit dem Vorwurf der Verdoppelung der Realität in der Konversationsanalyse begegnet werden kann. Eine Berücksichtigung der zugrunde liegenden Bezugssysteme von Kategorisierungen wurde in bisherigen Untersuchungen zu Verständigungsproblemen nur unzureichend geleistet.

Arbeiten zu Aspekten von Verständigungsproblemen liegen einerseits aus der Spracherwerbsforschung vor. Besonders in den experimentellen Arbeiten z. B. von Markmann (1977) oder von Ironsmith/Whitehurst (1978) wird die von uns vorgeschlagene Berücksichtigung der Bezugssysteme häufig derart vernachlässigt, daß der Beobachter ein vorliegendes Ereignis einfach als Problem kategorisiert, ohne die Standards der Teilnehmer zu kennen. Deskriptiv ausgerichtete Studien, die besonders unter der Etikette *contingent quiry* von Garvey (1977 und 1979) und Gallagher (1981) bzw. der Etikette *clarification request* von Corsaro (1977) und Cherry (1979) durchgeführt wurden, sind dagegen einseitig an bestimmten Formen der Problemmanifestation (Rückfragen) orientiert. Dies gilt auch für die bisher umfangreichste Arbeit im deutschen Sprachraum von Käsermann (1980).⁷ Zu dem Aspekt der formalen Organisation von Problembehandlungen liegen andererseits grundlegende Arbeiten aus der Konversationsanalyse vor, allerdings wird dort der Bezug zu dem Thema „Verständigung“ nicht explizit thematisiert. Gemeint sind die Untersuchungen über Reparaturen (*'repair'*) insbesondere von Schegloff/Jefferson/Sacks (1977) sowie von Schegloff (1979). Auch in diesen Arbeiten wird eine Relativierung von Konzepten wie *'repair'*, *'trouble source'*, *'success of repair'* auf Teilnehmerrealitäten nicht vorgenommen, und dementsprechend bleibt die Argumentation der Autoren anhand der vorgelegten Belegbeispiele vielfach problematisch. Die Nichtberücksichtigung der Abhängigkeit von Bezugssystemen ist eigentlich gerade bei Konversationsanalytikern überraschend, die ja sonst die Relevanz der Teilnehmerbezogenheit und Interaktionsabhängigkeit von Konzepten betonen.

Grundsätzlich ist es natürlich zulässig und je nach Untersuchungsinteresse eventuell auch angemessen, nur ein einzelnes Bezugssystem zugrunde zu legen. In jedem Fall sollte dies aber deutlich gemacht und begründet werden; zugleich muß dann die Analyse bzw. Interpretation von Daten mit dem gewählten System kompatibel sein.

In allen genannten Arbeiten wird auch die Dynamik der Kategorienzuordnung zu wenig berücksichtigt, d. h. die jeweiligen Kategorisierungen beziehen sich auf einen nicht näher spezifizierten Zeitraum. Erhebt man dagegen den Anspruch, die Kategorisierung der Teilnehmer zu rekonstruieren, so findet man, daß im Verlauf einer Problembehandlung die Kategorisierungen der Teilnehmer wechseln, präzisiert werden etc. Uns interessieren gerade solche Verläufe von Kategorisierungen durch die Teilnehmer.

3. Verschiedene Typen von Verständigungsproblemen

Verständigungsprobleme können allgemein gefaßt als Zuordnungskordinationsprobleme angesehen werden: Die Zuordnung eines Objekts y zu einem Objekt

Ref. 4
 Änderung von Zuordnung $x \rightarrow y$ zu $x \rightarrow z$
 " Erwartung

x durch den Teilnehmer T_1 (notiert als $x \xrightarrow{T_1} y$) und die Zuordnung eines Objekts w zu einem Objekt z durch den Teilnehmer T_2 stellen aus der Perspektive einer Person M ein Verständigungsproblem zwischen T_1 und T_2 dar, wenn mindestens eine der beiden Zuordnungen bestimmten Erwartungen von M nicht entspricht. Speziell liegt aus der Perspektive von M mit $x \xrightarrow{T} y$ ein Zuordnungsproblem von T vor, wenn diese Zuordnung einer bestimmten Erwartung E von M nicht entspricht. x und y sollen Bezugspunkte, T Problemträger und E Bezugserwartung heißen. Bei einer differenzierten Beschreibung von Zuordnungsproblemen muß zusätzlich berücksichtigt werden, daß sowohl der Zuordnungsakt wie das Bestehen einer Erwartung zeitabhängig sind. Diese Differenzierung ist u. a. deshalb wichtig, weil mit ihrer Hilfe unterschiedliche Arten der Lösung von Zuordnungsproblemen voneinander getrennt werden können: Der Fall, daß eine in einem ersten Schritt vorgenommene Zuordnung $x \xrightarrow{T} y$ später geändert wird in eine Zuordnung $x \xrightarrow{T} z$, ist zu unterscheiden von dem Fall, wo $x \xrightarrow{T} y$ aufgrund einer zunächst bestehenden Erwartung E als problematisch gilt und das Problem später dadurch gelöst wird, daß bei Aufrechterhaltung von $x \xrightarrow{T} y$ die Erwartung E geändert wird. Das Verfahren von Problemlösung durch Erwartungsreduzierung wird beispielsweise häufig in solchen Situationen praktiziert, wo ein Kommunikationsteilnehmer merkt, daß eine seiner Äußerungen von einem Gesprächspartner deshalb nicht verstanden werden kann, weil es diesem an den erforderlichen Sprach- oder Sachkenntnissen mangelt.

(Eine erste grundlegende Unterscheidung in unserer Typisierung von Verständigungsproblemen betrifft das Formulieren und Verstehen. Eine Äußerung A kann als problematisch eher bezüglich ihrer Formulierung oder eher bezüglich ihres Verstehens eingeschätzt werden: Das heißt, entweder entspricht die Zuordnung von A zu der Äußerungsintention oder die Zuordnung einer Bedeutung zu A nicht der Erwartung. Insofern ist mit einer solchen Problemtypisierung auch eine Schuldzuweisung verbunden: Die Verständigung war nicht erfolgreich, weil der Sprachproduzent P schlecht formuliert oder der Rezipient R schlecht verstanden hat. Die Unterscheidung zwischen Formulierungs- und Verstehensproblemen kann im Rahmen der oben angeführten Auffassung von Verständigungsproblemen folgendermaßen genauer expliziert werden.

Ref. 5

Der Einfachheit halber wollen wir hier eine sehr grobe Ontologie zugrunde legen: Die betrachteten Objekte sind entweder Sachverhalte oder Äußerungen. Dementsprechend ist Formulieren eine Zuordnung des Typs $S \xrightarrow{P} A$, wo der Produzent P dem Sachverhalt S die Äußerung A zuordnet; Verstehen ist demgegenüber der Zuordnungstyp $A \xrightarrow{R} S$, wo der Rezipient R der Äußerung A den Sachverhalt S zuordnet. Ein Verständigungsproblem liegt vor, wenn relativ zu einer Äußerung von A das Formulieren oder das Verstehen von A als problematisch eingeschätzt wird; A soll auch Bezugsäußerung heißen.

Wir gehen davon aus, daß Kommunikationsteilnehmer bestimmte Verständigungsprobleme als äußerungsbezogene Formulierungs- oder Verstehensprobleme kategorisieren bzw. eine solche Kategorisierung interaktiv erarbeiten. Dementsprechend kann die Kategorisierung auch Gegenstand eines Aushandlungsprozesses sein. Dabei gibt es im Fortgang eines Gespräches gegebenenfalls Umdefinitionen und Präzisierungen: z. B. entwickeln die Teilnehmer nach einer zunächst unspezifischen Kategorisierung im

Verlauf der Problembehandlung eine genauere Kategorisierung als Formulierungsproblem oder als Problem mit gewissen Anteilen sowohl am Formulieren wie am Verstehen. Es kann sich auch eine längere Argumentation über den Problemtyp und entsprechend über die Zuschreibung der Verantwortlichkeit ergeben. Ein Beispiel für einen Wechsel in der Kategorisierung findet sich in TGDS Bd. 1, S. 236f.: Zunächst kategorisiert ac in 236,8 ein vorliegendes Problem als Verstehensproblem:

/(nein) Du + g + du du mißverstehst + k mich

Im folgenden insistiert ab aber auf der Interpretation, die sie für die Formulierung von ac gewählt hat. Daraufhin räumt ac nach einer Weile die Möglichkeit einer Kategorisierung als Formulierungsproblem ein:

Hab ich s vielleicht falsch gesagt. (S. 237,13)

Wie oben schon ausgeführt, wird die Grundlage für solche Problemkategorisierungen durch Erwartungsstandards der Teilnehmer bezüglich Formulierung und Verstehen gebildet. Solche Standards können stereotyp mit Situationen verbunden sein oder selbst zum Gegenstand von Aushandlungsprozessen gemacht werden. Darüber hinaus unterliegen die Standards Veränderungen im Verlauf eines Gesprächs. So können z. B. zunächst geringere Erwartungen an Verstehens- und Formulierungsgenauigkeiten bestehen. Kommt man im weiteren Verlauf auf ein Thema, das für einen oder mehrere Beteiligte besonders wichtig ist, so können sich diese bemühen, die Standards zu verschärfen. In TGDS Bd. 1, S. 215,25/26 verwendet aa die Formulierung *den größten Teil der Ernte 1968 in die Scheuern gefahren haben*. Dieser Punkt scheint für ac möglicherweise vor dem Hintergrund des Selbstdarstellungsinteresses, bezogen auf den erreichten technischen Entwicklungsstand, besonders wichtig zu sein, da sie der vielleicht nicht wörtlich gemeinten Äußerung von aa eine enge Interpretation unterlegt und korrigierend auf eine präzise Formulierung drängt: *Wird das Getreide in Silos gebracht*. (Bd. 1, S. 216,8) Auf die Diskussion dieses Beispiels werden wir später zurückkommen.

Schließlich ist auch der Fall zu berücksichtigen, daß unter den Kommunikationsteilnehmern keine hinreichende Übereinstimmung bezüglich der zugrunde liegenden Erwartungsstandards besteht bzw. hergestellt werden kann.

→ Eine zweite grundlegende Typisierungsmöglichkeit von Verständigungsproblemen bezieht sich auf den Unterschied zwischen Sachverhalts- und Sprachproblemen. In einer Gebrauchsanweisung, einer Wegerklärung, einer Spielerklärung usw. kann es Schwierigkeiten bei der Formulierung oder beim Verstehen des zugrunde liegenden komplexen Sachverhaltes geben. Die zentrale Kategorie ist hier die des Wissens über einen Sachverhalt. Auf der anderen Seite kann es Schwierigkeiten mit dem sprachlichen Verstehen oder der sprachlichen Formulierung geben (z. B. syntaktische Eigentümlichkeiten, unbekannte Wörter). Die zentrale Kategorie ist hier die des Wissens über Sprache. Für die Zwecke der vorliegenden Diskussion ist es ausreichend, den Unterschied zwischen Sachverhalts- und Sprachproblemen folgendermaßen zu explizieren.

Def

Eine Zuordnung $x \mapsto y$, die als problematisch eingeschätzt wird, gilt als Sachverhaltsproblem (Sprachproblem), wenn sie einer Erwartung widerspricht, die auf Sachverhaltswissen (bzw. Sprachwissen) basiert.

Ebenso wie im Fall der Unterscheidung in Formulierungs- und Verstehensprobleme gehen wir davon aus, daß Problemkategorisierungen der Teilnehmer bezüglich der Einstufung als Sachverhalts- oder Sprachproblem unspezifisch sein können, daß es Mischformen gibt, daß im Verlauf eines Gesprächs gegebenenfalls Kategorisierungswechsel vorgenommen werden, daß Uneinigkeit über die Einstufung besteht etc.

Welche Problemtypisierung der Teilnehmer jeweils zugrunde liegt, kann gegebenenfalls an der Art der Problembehandlung abgelesen werden. Grob gesprochen geschieht die Behandlung von Sachverhaltsproblemen durch Reden in der Sprache und die Behandlung von Sprachproblemen durch Reden über Sprache. Ein Teil des zugehörigen empirischen Zuordnungsproblems wird in der Metakommunikationsforschung behandelt. Als Indikatoren für Metakommunikation werden z.B. von Meyer-Hermann (1978) folgende Ausdrücke genannt: *verstehen, bedeuten, meinen mit, pflegt man zu sagen, bezeichnen, heißt hier* usw.

Solche Ausdrücke findet man auch in TGDS häufig, sie garantieren aber – isoliert betrachtet – noch keine eindeutige Kategorisierung eines Problems als Sprachproblem. Auch die Beteiligten benutzen diese Ausdrücke oft in unspezifischer Weise, d.h. sie kategorisieren Probleme selbst nicht immer genau oder nehmen eine Differenzierung gegebenenfalls erst im weiteren Verlauf der Problembehandlung vor. Gleichwohl wird eine Unterscheidung von Sachverhalts- gegenüber Sprachproblemen benötigt, weil es 'klare Fälle' gibt, wo Zuordnungen im Sinne dieser Unterscheidungen eindeutig getroffen werden können. Die besagte Unspezifität der angeführten Ausdrücke ist im übrigen auch im Hinblick auf die Dynamik der Problemkategorisierungen, d.h. im Hinblick auf eventuelle Kategorisierungswechsel zweckmäßig. Offensichtlich gibt es in vielen Situationen die Präferenz, Probleme zunächst auf der Sachverhaltsebene zu behandeln und erst, wenn dies nicht zum Erfolg führt, auf die Sprachebene zu wechseln. So enden z.B. Argumentationen häufig damit, daß man sich darauf einigt, bestimmte Begriffe unterschiedlich verwendet zu haben. TGDS Bd. 1, S. 215f. und Bd. 1, S. 336f. sind zwei Beispiele dafür, daß ein Verständigungsproblem zunächst als Sachverhaltsproblem und erst später als Sprachproblem behandelt wird. Allgemeiner hängt jedoch die Wahl der Ebenen für die Problembehandlung von der Einschätzung ab, wo es in der betreffenden Situation am wahrscheinlichsten ist, daß Differenzen vorliegen. Wenn also z.B. ein Teilnehmer bei seinem Gesprächspartner ein Verstehensproblem annimmt und weiß, daß dieser unzureichende Sprachkenntnisse hat, wird er gegebenenfalls das Problem auf der Sprachebene behandeln. Neben einer explizit metakommunikativen Behandlung von Problemen findet man auch die Verwendung bestimmter dialogischer Standardfiguren. Relativ gut untersucht sind hier Rückfragen wie *bitte?*, *was?* und die Antworten hierauf, die syntaktische, phonologische, intonatorische etc. Modifikationen enthalten können (s. Käsermann (1980)).

Die Unterscheidung zwischen Sachverhalts- und Sprachwissen schließt auch an zahlreiche Untersuchungen in der neueren Psycholinguistik an, die die Wissensvoraussetzungen für das Sprachverstehen erforscht. So zeigen Bransford/Barclay/Franks (1972)

den Einsatz von kognitiven Operationen bei der Verarbeitung von Äußerungen, deren Verstehen die Bildung einer räumlichen Vorstellung erfordert.

Zahlreiche neuere Untersuchungen beschäftigen sich damit, wie aus Wissensbasis und Text eine Bedeutungsrepräsentation aufgebaut wird. Insbesondere wurden bisher von Clark/Sengul (1979) Pronomina, von Garnham/Oakhill/Johnson-Laird (1982) Kohärenz und von Garrod/Sanford (1977) Anaphern untersucht. Zentrale Kategorie in den meisten Arbeiten ist die 'Inferenz'; ein theoretisches Modell hierfür stellen Lockman/Klappholz (1980) dar. Insgesamt zeigt sich ein zunehmend komplexer werdendes Bild des Zusammenhangs zwischen Bedeutungskonstitution und Einbringung von Wissen.

Unsere Arbeit behandelt dabei nicht die mentalen Prozesse, sondern die interaktiven Verfahren der Teilnehmer zur Unterscheidung von Sprach- und Sachverhaltsebene. Speziell wäre hierbei interessant zu untersuchen, inwieweit die Behandlung von Problemen durch die Teilnehmer von dem abweicht, was in der Linguistik als Kohärenz-, Ambiguitäts-, Referenzproblem etc. kategorisiert wird. Leider können wir auf diese Frage nicht näher eingehen.

Die bisher eingeführten Unterscheidungen ergeben insgesamt vier zentrale Typen von Verständigungsproblemen, nämlich einerseits Sachverhaltsformulierungs- und Sachverhaltsverstehensprobleme und andererseits Sprachformulierungs- und Sprachverstehensprobleme. Mit diesen vier Typen ist ein theoretischer Rahmen gegeben, in dem bereits ein wesentlicher Teil der Dynamik von Problemkategorisierungen und der zugehörigen Steuerung von Interpretationsprozessen darstellbar wird. Dieser Anspruch soll an einem (konstruierten) Beispiel erläutert werden.

Aufgrund eines Sachverhalts S macht P gegenüber R die Äußerung A: *Peter ist dumm*. P interpretiert A zunächst als S', wobei R für die Interpretation von *Peter* einen gemeinsamen Freund als Referenten und für *dumm* eine Standardbedeutung im Sinne von 'geistiger Beschränktheit' wählt. Wir wollen annehmen, daß R eine Aufrichtigkeitserwartung an S $\vdash_P \rightarrow A$ bzw. eine Wahrheitserwartung an A $\vdash_R \rightarrow S'$ hat, das heißt insbesondere besteht die Erwartung, daß S in der Realität von R gilt. Wenn S dieser Erwartung nicht entspricht, gibt es für R mehrere Möglichkeiten, das auftretende Problem einzustufen. Wir wollen hier nur die Fälle diskutieren, wo kein strategisches Verhalten vorliegt.

- (1) R nimmt an, daß die eigene Realität korrekt ('objektiv richtig') ist und daß $S' = S$. Dann wird R gegenüber P die Falschheit von S hervorheben (Sachverhaltsformulierungsproblem) und P entweder der Lüge bezichtigen oder P darauf hinweisen, daß die Realität von P inkorrekt ist. Welche dieser beiden Möglichkeiten R wählt, hängt von der Einschätzung der Glaubwürdigkeit von P ab. Wenn P den betreffenden Einwand von R nicht akzeptiert, ergibt sich im ersten Fall eventuell der Übergang zu einer Einstufung als Erwartungsproblem (diesen Problemtyp werden wir unten noch genauer behandeln); so könnte P z. B. darauf verweisen, vor dem Äußern von A einen fiktiven Kontext (etwa einen Märchenkontext) eingeführt und somit den Wahrheitsanspruch relativiert zu haben. Im zweiten Fall könnte sich P gegen die Behauptung der Falschheit von S wehren und R's Realität anzweifeln; dies würde den Übergang in eine Argumentation bedeuten.

Zweifel an Verstand
von R

- (2) R nimmt an, daß $S' = S$, bekommt aber Zweifel an der Korrektheit der eigenen Realität: bisher hat R immer geglaubt, daß Peter klug sei; allerdings weiß R, daß P den gemeinsamen Freund viel genauer kennt. R sagt daraufhin etwa: *Das verstehe ich nicht. Wieso ist Peter dumm?* In diesem Fall liegt für R ein Sachverhaltsverstehensproblem vor, und zwar unter dem Aspekt, daß R die Berechtigung von S nicht versteht. Wenn P nun Beispiele für die Dummheit von Peter angeben kann, dann wird R die eigene Realität entsprechend korrigieren und S akzeptieren. Anderenfalls ergibt sich eventuell wieder ein Übergang zu einer Argumentation.
- (3) Etwa aufgrund der sonstigen Vertrauenswürdigkeit von P und aufgrund des Umstandes, daß P und R etwa die gleichen Informationen über den gemeinsamen Freund haben, nimmt R an, daß $S \neq S'$. Wenn P nun beispielsweise vermutet, daß sich S gar nicht auf den gemeinsamen Freund, sondern auf einen Kollegen von R bezieht, der aber nicht *Peter* heißt, dann liegt für R ein Sprachformulierungsproblem vor. Dementsprechend wird R möglicherweise sagen: *Meinst du damit meinen Arbeitskollegen? Der heißt nämlich nicht Peter, sondern Dieter*. Es bleibt bei der Problemtypisierung, falls P sagt: *Ach so, das hab ich verwechselt*. Anderenfalls gibt es die Möglichkeit, daß P die Referenzvermutung von R zurückweist und eine andere Person mit dem Namen *Peter* benennt; je nachdem, ob eine Zugänglichkeit zu diesem Referenten im bisherigen Gesprächskontext für R gegeben ist oder nicht, wird das zugrunde liegende Problem eventuell als Sprachverstehensproblem von R oder als Erwartungsproblem eingestuft werden. Ebenso ist aber auch die Möglichkeit denkbar, daß P tatsächlich den Arbeitskollegen von R gemeint hat, dieser aber im Bekanntenkreis von P den Spitznamen *Peter* besitzt; je nachdem, ob R dies bekannt ist oder nicht, kann es wieder unterschiedliche Übergänge zu anderen Problemtypisierungen geben.
- (4) Im Gegensatz zu (3) kann R auch von vornherein annehmen, in einer ersten Interpretation von A einen falschen Referenten gewählt zu haben. Oder R kommt auf die Idee, daß P *dumm* nicht in einem standardisierten Sinn gemeint hat. Wenn also R auch andere Zuordnungen $A \xrightarrow{R} S''$ für vereinbar mit seinen Spracherwartungen hält oder sie sogar naheliegender sind als $A \xrightarrow{R} S'$, dann wird R das Vorliegen eines Sprachverstehensproblems annehmen und gegenüber P bestimmte für ihn zugängliche Bedeutungsvarianten zur Bestätigung anbieten oder eine offene Rückfrage stellen. Je nach Antwort von P wird R entweder bei der Typisierung als Sprachverstehensproblem bleiben oder geltend machen, daß die Zuordnung $A \xrightarrow{R} S$ nicht erwartbar bzw. eventuell sogar sprachlich unangemessen sei.

Sowohl an der eben geführten Beispieldiskussion wie systematisch an der eingangs explizierten Auffassung von Verständigungsproblemen ist erkennbar, daß ein weiterer wichtiger Problemtyp mit der Zugrundelegung und Angemessenheitsbeurteilung von Erwartungen zusammenhängt. Empirisch kann man davon ausgehen, daß Kommunikationsteilnehmer in der Regel unproblematisiert unterstellen, daß ihre jeweiligen Erwartungen hinreichend übereinstimmen. Diese Unterstellung ist einerseits oft deshalb berechtigt, weil die zugrunde liegenden Erwartungen auf sehr generellen Prinzipien beruhen oder für spezifische Kontextkonstellationen sozial stabilisiert sind; so basiert etwa das Erschrecken oder die Panik anlässlich von Rundfunk- und Fernsehsendungen

mit fiktiven und eventuell wegen nachträglicher Einschaltung nicht als fiktiv erkannten Meldungen über Kriegsausbruch auf entsprechenden Wahrheitskonventionen für die Textsorte 'Nachrichtmeldungen'. Andererseits ist die vorherige Unterstellung ähnlicher oder gleicher Erwartungen strategisch zweckmäßig bzw. notwendig, um Verständigung überhaupt beginnen zu lassen; Differenzen in den Erwartungen werden somit nur bei Bedarf aufgedeckt und auch nur so weit beseitigt, wie dies für übergreifende Interaktionsziele unbedingt erforderlich ist. Dabei gibt es – genau wie bei den Bedeutungskonstitutionen – einen fließenden Übergang zwischen der Erwartungskoordination, die ständig im Gespräch stattfindet, und solchen Erwartungskoordinationen, die den Gesprächsfluß unterbrechen und Reparaturaktivitäten erfordern.

Wir können hier nicht näher auf das Problem eingehen, wie der (schon benutzte) Erwartungsbegriff angemessen zu explizieren ist und welche empirischen Gegebenheiten genauer mit ihm zusammenhängen. Für den vorliegenden Zweck mag folgende Erläuterung genügen. Wir stellen uns vor, daß Beobachter oder Teilnehmer von Kommunikation u. a. aufgrund von Situationsbedingungen und vorgegebenen sozialen Normen an eine Zuordnung des Typs $S \xrightarrow{T} A$ und $A \xrightarrow{T} S$ bestimmte Bedingungen stellen. Nicht jede mögliche Zuordnung gilt in jeder Situation als zulässig. Erwartungen sind für uns Annahmen über die Gültigkeit derartiger Bedingungen. Wenn also im Sinne des obigen Beispiels mit einer Nachrichten- oder Zeitungsmeldung bestimmte Wahrheitserwartungen verbunden sind, dann basieren diese Erwartungen z. B. auf den Bedingungen, daß die Nachrichtenredaktion nur zuverlässig recherchierte Sachverhalte meldet und daß Rezipienten für die Meldung eine Interpretation suchen, die den Anspruch auf Wahrheit nicht von vornherein ausschließt bzw. die einen hohen Wahrscheinlichkeitsgrad hat (so würde etwa ein Leser der Zeitungsüberschrift „Strauß schießt Kohl an“ gescholten werden, wenn er unter allen Umständen auf der Behauptung beharren würde, in der Zeitung gelesen zu haben, daß Kohl von Strauß mit einer Schußwaffe angeschossen worden sei).

Erwartungsprobleme können ebenfalls als Zuordnungsprobleme aufgefaßt werden; hierzu muß allerdings geklärt werden, welche Objekte Erwartungen zugeordnet werden können. Bezogen auf dieses Problem wollen wir von einer genaueren Erörterung absehen und einfach postulieren, daß bestimmte Sachverhalte, insbesondere aber solche der Interaktionssituation, als Ausgangspunkt für die Zuordnung von Erwartungen gewählt werden. Diese Vorstellung von Erwartungszuordnung basiert auf einer von Kallmeyer/Kindt entwickelten Auffassung von Kontextkonstitution, die folgendes besagt: Die gängige Redeweise der Kontextabhängigkeit von Interpretationen sollte man nicht so präzisieren, daß man annimmt, daß für die Interpretation einer Äußerung in einer Kommunikationssituation eindeutig ein Kontext zugrunde liegt; vielmehr sind Kontexte das Resultat von kommunikativen/mentalenen Aktivitäten der Teilnehmer, und dies bedeutet insbesondere, daß es unterschiedliche Möglichkeiten der Kontextkonstitution geben kann. Die bedeutungstheoretischen Konsequenzen dieser Auffassung stellt Kindt (1981) dar.

Erwartungszuordnungen, die von Beobachtern oder Teilnehmern einer Interaktion vorgenommen werden können, sollen in der Form $S \xrightarrow{T} E$ notiert werden. Eine Zuordnung $S \xrightarrow{T} E$ stellt ein Erwartungsproblem dar, wenn sie selbst bestimmten

Erwartungen einer Person oder eines Kollektivs nicht entspricht. Aus dieser Bestimmung ergibt sich sofort die Rekursivität der von uns intendierten Explikation des Konzepts 'Verständigungsproblem'. Darüber hinaus wird deutlich, daß für die Analyse von Verständigungsproblemen jeweils Ketten von Zuordnungen zu betrachten sind und daß die Dynamik der Problemkategorisierung neben den oben behandelten 'horizontalen' Typisierungswechseln (also z. B. von Sachverhaltsformulierungs- bzw. Sprachverstehensproblemen) auch 'vertikale' Wechsel über theoretisch beliebig viele Stationen umfaßt. Dies soll an einem fiktiven Beispiel verdeutlicht werden.

Herr und Frau Müller haben für den Abend Gäste (den Chef von Frau Müller und dessen Gattin) zum Essen eingeladen. Nachmittags ruft Frau Müller ihren Mann noch einmal im Büro an und bittet ihn, nach Geschäftsschluß einiges für das geplante Abendessen einzukaufen. Nach der Ankunft von Herrn Müller entwickelt sich beim Auspacken der Besorgungen folgender Dialog.

FM: (1) *Wieso hast du nur zwei Becher und nicht drei Becher Sahne mitgebracht?*

HM: (2) *Du hattest doch „zwei“ gesagt?*

FM: (3) *Nein, ich hatte extra deutlich „drei“ gesagt, weil ich unbedingt drei für den Pudding brauche.*

HM: (4) *Dann hab' ich das nicht richtig mitgekriegt. Es war ja auch so laut im Büro. Dieses blöde Klappern von der Schreibmaschine. Das hast du doch auch gehört.*

FM: (5) *Stimmt, ich konnte dich auch sehr schlecht versteh'n. Aber wenn du dir nicht sicher warst, ob du alles richtig verstanden hast, hättest du mich ja nochmal fragen können. Schließlich ist der heutige Abend sehr wichtig für mich, und du weißt ja, daß die Frau vom Chef immer so anspruchsvoll mit dem Essen ist.*

HM: (6) *Ich war aber in Eile und konnte doch nicht 'ne halbe Stunde mit dir wegen der Besorgung telefonieren. So schlimm wird das mit der Sahne ja nicht sein. Dann machst du eben nur zwei Becher Sahne rein.*

FM: (7) *Nein, das geht auf keinen Fall. Mit zwei schmeckt das nicht, und dann hab' ich nämlich überhaupt keinen Nachtisch. Wenn die später zu ihrem Mann sagt: „Bei den Müllers gab's ja noch nicht mal Nachtisch“, bin ich beim Chef unten durch. Nee, die Zeit hättest du nun wirklich nehmen und richtig zuhören müssen. Du möchtest ja schließlich auch, daß ich bald befördert werde.*

HM: (8) *Nu' hör' aber auf. Wenn der dich deshalb nicht befördert, weil's bei uns keinen Nachtisch gab, dann solltest du schnellstens die Firma wechseln. Hab' ich ja immer schon gesagt. Demnächst verlangste noch, daß ich mir 'nen Tag Urlaub nehme, wenn die abends kommen. Bloß damit die hier wie im Restaurant essen können. Nee, aber ohne mich.*

Man kann diesen Dialog so interpretieren, daß Frau und Herr Müller mit jedem turn dem Partner ein Problem zuschreiben bzw. die Möglichkeit einer solchen Problemzuschreibung in Betracht ziehen. In diesem Sinne wird in (1) ein Problem bei HM manifestiert: FM macht deutlich, daß sie davon ausgeht, daß HM den Besorgungsauftrag A inkorrekt als den Sachverhalt S realisiert hat, zwei Becher Sahne mitzubringen (diese Annahme von FM könnte falsch sein, z. B. wenn HM einen Becher versehentlich im Auto liegengelassen hat). Aus (1) geht nicht hervor, ob FM schon einen Grund für die fehlerhafte Auftragserledigung vermutet: Der Supermarkt, in dem Müllers immer einkaufen, hat möglicherweise abends nicht mehr alle Molkereiprodukte vorrätig; oder FM mußte schon mehrfach schlechte Erfahrungen damit machen, daß ihr Mann bei ihren Aufträgen nicht richtig zuhört. Man kann aber annehmen, daß FM spätestens nach (2) das unterstellte Problem als Verstehensproblem $A \xrightarrow{HM} S$ typisiert (vgl. auch

(3)). Demgegenüber wird in (2) von FM eventuell die Möglichkeit eines Formulierungsproblems $S^* \xrightarrow{FM} A$ in Betracht gezogen: FM könnte nämlich 3 Becher gemeint (S^*), aber *zwei* gesagt haben. In (3) weist FM diese Möglichkeit zurück und gibt zugleich einen Sachverhalt S_1 (*extra deutlich gesagt*) an, der eine Verstehenserwartung E_1 im Sinne von $A \xrightarrow{HM} S^*$ begründet; da die Interpretation von $A \xrightarrow{HM} S$ E_1 nicht entspricht, liegt nach Meinung von FM bei HM ein Verstehensproblem vor. In (4) weist HM die Erwartung E_1 von FM zurück und konstruiert aufgrund des Sachverhalts S_2 , daß seine Frau den Lärm im Büro selbst gehört hat, eine Erwartung E_2 , relativ zu der $S_1 \xrightarrow{FM} E_1$ ein Erwartungsproblem darstellt. In (5) kontert FM ihrerseits mit dem Vorwurf eines Erwartungsproblems, denn $S_2 \xrightarrow{HM} E_2$ wird von FM mit einer Erwartung E_3 zurückgewiesen, die auf dem Sachverhalt S_3 basiert, daß HM um die Wichtigkeit der Einladung am Abend weiß, das Anspruchsdenken der Frau des Chefs kennt und auch die Möglichkeit der Rückfrage hatte. Mit (6) manifestiert HM, daß er $S_3 \xrightarrow{FM} E_3$ seinerseits als problematisch ansieht, und zwar relativ zu einer Erwartung E_4 , die auf die Berücksichtigung des Sachverhalts S_4 pocht, daß HM in Eile gewesen war. Und so geht das Spiel noch zwei Etappen weiter. Falls FM das letzte ihr von HM zugeschriebene Erwartungsproblem akzeptieren würde, nämlich daß sie trotz der Wichtigkeit der Einladung am Abend unter den gegebenen Bedingungen keine zusätzlichen Bemühungen von HM um Verständigungssicherung erwarten durfte, wäre insgesamt ihre anfängliche Problemzuweisung an HM aufgehoben und sie selbst wäre mit der Zuschreibung eines Erwartungsproblems (auf sehr hoher Stufe) belastet.

Unsere bisherige Darstellung der im Dialog vorgenommenen Problemzuschreibung ist allerdings noch verkürzt um die Beschreibung der Zeitabhängigkeit der zugrunde liegenden Erwartungen. Man muß wohl davon ausgehen, daß nur ein Teil der im Dialog angedeuteten Erwartungen selbst schon zum Zeitpunkt des gemeinsamen Telefongesprächs aktiviert oder vorhanden waren: Für FM scheint z. B. allenfalls plausibel zu sein, daß Erwartungen wie E_1 und E_3 bei FM eine Rolle gespielt haben könnten, aber kaum noch höherstufige Erwartungen. Insofern ist es wichtig, die aktuellen Erwartungen anlässlich der Formulierung oder des Verstehens einer Äußerung von solchen Erwartungen zu unterscheiden, die nachträglich konstruiert werden, z. B. um eine Schuldzuweisung argumentativ durchzusetzen. Im übrigen haben Kommunikationsteilnehmer auch bei ehrlichster Bemühung um eine Rekonstruktion sicherlich selbst keinen hinreichend zuverlässigen Zugang zu ihren eigenen Erwartungen. Diesem Faktum entspricht auch die Beobachtung, daß Verständigungsprobleme relativ selten auf den Aspekt unzureichender Erwartungskoordination hin überprüft werden oder daß diese Möglichkeit der Problembehandlung oft erst als letzter denkbarer Fall in Betracht gezogen wird. Häufig kann nur dem Linguisten nach einer intensiven Analyse der Nachweis gelingen, daß ein vorhandenes Verständigungsproblem durch ein spezifisches Erwartungsproblem bedingt ist; den Teilnehmern bleibt dies jedoch verborgen. Beispielsweise findet man in TGDS Bd. 1, S. 115,2f. zahlreiche Rückfragen von aa zu dem Sachverhalt der Funktionsweise der sogenannten Hexen: S. 115,1; 115,17/18; 115,29–37; 116,12–22. Offensichtlich haben aa und ab unterschiedliche Erwartungen an die Sachverhaltsdarstellung und -detaillierung, die sie sich nicht deutlich gemacht haben/nicht koordiniert haben. ab will eine kurze Darstellung des Ereignisablaufes geben, aa ist demgegenüber auch daran interessiert, funktionale Details zu verstehen.

Daraus ergeben sich ständig Unterbrechungen. In welcher Reihenfolge die verschiedenen Möglichkeiten an Problemtypen abgehandelt werden, hängt – wie oben schon einmal angedeutet wurde – vermutlich von zugrunde liegenden Differenzenerwartungen der Teilnehmer ab. Man kann sich vorstellen, daß z. B. in bestimmten Spracherwerbssituationen Erwachsene gegenüber Kindern von vornherein die Erwartungsebene ansprechen, nämlich dann, wenn sie vermuten, daß Nichtverstehen auf mangelndem Wissen über Standarderwartungen beruht. Insofern bestimmte Erwartungen oder ihnen zugrunde liegende Sachverhalte von Teilnehmern in der Kommunikation selbst formuliert werden, können Erwartungsprobleme selbst durch Formulierungs- oder Verstehensprobleme bedingt sein: Wenn also z. B. ein Erzähler bestimmte notwendige Hintergrundinformationen vorwegzuschicken vergißt und von seinen Zuhörern dennoch ein hinreichendes Verständnis seiner Erzählung erwartet, dann liegt beim Erzähler ein Erwartungsproblem vor, das durch ein Formulierungsproblem verursacht ist.

4. Exkurs: Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns

Eine wichtige neuere Arbeit, die sich umfassend theoretisch mit Verständigung beschäftigt, stammt von Habermas (1981). Habermas faßt Verständnis als die Herstellung von Konsens über Geltungsansprüche auf. Problematisch ist Verständigung, wenn Geltungsansprüche strittig sind. Der Diskurstyp zur Lösung dieser Probleme ist nach Habermas (1981) Bd. 1, S. 38, die Argumentation: „Argumentation nennen wir den Typus von Reden, in dem die Teilnehmer strittige Geltungsansprüche thematisieren und versuchen, diese mit Argumenten einzulösen oder zu kritisieren.“

Geltungsansprüche können sich auf drei Welten beziehen:

- objektive Welt,
- soziale Welt,
- subjektive Welt.

Für jeden dieser Weltbezüge werden strittige Geltungsansprüche in speziellen Diskurstypen ausgetragen (vgl. Bd. 1, S. 45):

Welt	Geltungsanspruch	Diskurstyp
objektiv	Wahrheit von Propositionen	theoretischer Diskurs
sozial	Richtigkeit von Handlungsnormen	praktischer Diskurs
subjektiv	Wahrhaftigkeit von Expressionen	therapeutische Kritik

Damit legt Habermas einen engeren Verständigungsbegriff zugrunde, als wir es tun. Während nach unserer Definition Verständigung dann hergestellt ist, wenn die Teilnehmer zu einer ihrer Erwartung gemäß ähnlichen Bedeutungszuschreibung von Aktivitäten gelangt sind, kommt bei Habermas die Einigkeit über die Geltungsansprüche dieser Aktivitäten hinzu.

Habermas unterscheidet noch einen weiteren Diskurstyp, den er „explikativen Diskurs“ nennt. Dieser setzt ein, wenn bei hartnäckigen Verständigungsschwierigkeiten (im Sinne von Habermas) die Mittel der Kommunikation selber zum Gegenstand der

Kommunikation gemacht werden (Bd. 1, S. 43). Allerdings erscheint es innerhalb der Einteilung von Habermas nicht sinnvoll, dafür einen eigenen Diskurstyp anzunehmen: Da sprachliche Kommunikation Bestandteil der sozialen Welt ist, entspricht auch die Diskussion darüber eher dem, was Habermas den praktischen Diskurs nennt. So tauchen an bestimmten Stellen der Behandlung von Sprachproblemen Berufungen auf soziale Instanzen auf: z. B. auf Autoritäten oder den 'normalen Sprachgebrauch'. Uns interessieren solche Aktivitäten innerhalb der Rekonstruktion des Bestrebens, Bedeutungszuschreibungen einander anzugleichen.

5. Problembehandlungsmuster

Wenn man eine größere Anzahl von Gesprächen im Hinblick auf die Behandlung von Verständigungsproblemen untersucht, kann man zu der Überzeugung gelangen, daß Problembehandlungen im Rahmen eines allgemeinen Musters vorgenommen werden und daß sie durch typische Ablaufstrukturen und typische sprachliche Realisierungen bestimmt sind. Wir können hier weder auf die Frage eingehen, wie universell das von uns postulierte Muster ist (basiert es auf einem generellen kommunikativen Problemlösungsmuster, wie ähnliche Ergebnisse aus Untersuchungen anderer Kommunikationsbereiche evtl. nahelegen?). Noch können wir die Problematik des Musterkonzepts selbst thematisieren (tut man z. B. nicht den Interaktionsteilnehmern als Individuen unrecht, wenn man ihre Aktivitäten im Hinblick auf ein aus dem Hut gezogenes Muster interpretiert bzw. darauf hintrimmt?). Für den vorliegenden Zusammenhang wollen wir daher – strenggenommen – auch nur den Anspruch erheben, bestimmte Kategorien vorzuschlagen, die einer Analyse von Problembehandlungen dienlich sein können und die eine gewisse Beziehung zu tatsächlichen Teilnehmerkategorisierungen haben. Zwar sind die vorgeschlagenen Kategorien zu einem großen Teil aus der Analysearbeit gewonnen, eine zufriedenstellende Grundlage für die Zuordnung solcher Kategorien zu Teilnehmeraktivitäten wäre jedoch erst gegeben, wenn diese Zuordnung genauer über Indikatorenprofile definiert wäre. Der Aufgabe, solche Indikatorenprofile aufzustellen und insbesondere typische sprachliche Realisierungen für die postulierten Kategorisierungen zu finden, haben wir uns in der bisherigen Arbeit zumindest noch nicht systematisch widmen können. Wenn im folgenden gleichwohl von Muster gesprochen wird, dann ist diese Sprechweise mit den genannten Einschränkungen zu verstehen, sie gibt nur die Richtung an, in die wir gehen möchten.

Innerhalb des anvisierten Problembehandlungsmusters sind nach unseren Beobachtungen vier grundlegende Aufgaben wichtig, die häufig in aufeinander folgenden Gesprächsabschnitten (Phasen) durchgeführt werden.

Grundaufgaben/-phasen:

Musterinitiierung, Probleminiierung, Problemlösung, Musterbeendigung.

Diese Grundaufgaben werden wiederum durch Erledigung bestimmter typischer Teilaufgaben erfüllt, wobei die Durchführung einer Teilaufgabe oftmals in einer als linearer Teilabschnitt der jeweiligen Behandlungsphase eindeutig abgegrenzten Sequenz vorgenommen wird. Dies schließt allerdings Komprimierungen (zwei Teilaufgaben werden in einem Schritt erledigt), Abbrüche und

spätere Wiederaufnahmen (eine Teilaufgabe ist noch erfolgreich zu bewältigen, die Erledigung wird auf später verschoben) sowie Schleifenbildungen (wiederholte Durchführung eines Aufgabentyps) nicht aus. Ohne den Anspruch auf Vollständigkeit stellen zu wollen, unterscheiden wir folgende Teilaufgaben bzw. Teilabschnitte in den einzelnen Phasen:

Teilaufgaben:

Musterinitiierung:

Störungsbearbeitung, vorgeifende Verdeutlichung.

Problemdefinition:

Problemlokalisierung, Problemkategorisierung, Problembegründung.

Problemlösung:

Bestimmung des Lösungsverfahrens, Verfahrensdurchführung.

Musterbeendigung:

Abschließende Bewertung, Rückleitung in das vorgängige Interaktionsschema.

Die Teilaufgaben, von denen aber nicht in jeder Problemsituation stets alle bewältigt werden müssen, fordern die Durchführung spezifischer Handlungen/Interaktionen, für die es standardisierte verbale und nonverbale Realisierungsformen gibt, was den Teilnehmern (und Beobachtern) eine schnelle Identifizierung ermöglicht. Wiederum ohne einen Anspruch auf Vollständigkeit erheben zu wollen, kann aus den Ergebnissen unserer Analysen folgende Liste von Handlungen/Interaktionen aufgestellt werden:

Typische Handlungen/Interaktionen:

Störungsbearbeitung:

Sich für die Unterbrechung des vorgängigen Interaktionsschemas entschuldigen, gemeinsam das vorgängige Schema suspendieren, die Problembehandlung für wichtig erklären.

Vorgeifende Verdeutlichung der Problemsituation:

Existenz eines Problems manifestieren, Typ des Problems andeuten, das Problemausmaß charakterisieren, mußmaßliche Ursachen benennen, Lösungsmöglichkeiten andeuten.

Problemlokalisierung:

Einen Bezugspunkt andeuten (häufig wird die Bezugsäußerung zitiert), den Problemträger angeben.

Problemkategorisierung:

Den vermuteten Problemtyp nennen, eine Einschätzung des Problemausmaßes geben.

Problembegründung:

Die Bezugserwartung benennen, einen der Bezugserwartung zugrunde liegenden Sachverhalt angeben, eine die Bezugserwartung legitimierende Instanz benennen, die Berechtigung der Bezugserwartung überprüfen, Schuldzuweisung vornehmen.

Bestimmung des Lösungsverfahrens:

Ein Verfahren vorschlagen, ein vorgeschlagenes Verfahren zurückweisen, ein vorgeschlagenes Verfahren akzeptieren.

Verfahrensdurchführung:

Zuordnungen korrigieren (Umformulierung, Uminterpretation, Erwartungsmodifikation), Zuordnungskorrektur vorschlagen, Korrekturvorschlag zurückweisen, Korrekturvorschlag akzeptieren, Ergebnis auf erreichte Angleichung und noch vorhandene Differenzen prüfen.

Abschließende Bewertung:

Erreichtes Ergebnis wechselseitig bestätigen, Angleichungsergebnis positiv bewerten, gebliebene Differenzen als unwichtig zurückstufen, Problem- und Schuldausmaß relativieren.

Rückleitung:

Aufmerksamkeit auf vorgängiges, unterbrochenes Interaktionsschema richten/lenken, die letzte in diesem Schema durchgeführte Aktivität benennen, die als nächstes erforderliche Aktivität angeben.

Konkret soll uns die zuletzt angegebene Liste von Handlungen/Interaktionen der verschiedenen Phasen des Problemhandlungsmusters im nächsten Abschnitt dazu dienen, ein Beispiel aus TGDS zu kategorisieren und damit indirekt die mögliche Relevanz der vorgeschlagenen Kategorien exemplarisch zu demonstrieren. Zugleich kann man in diesem Beispiel auch einige typische Möglichkeiten der sprachlichen Realisierung für die betreffenden Handlungen/Interaktionen wiederfinden; hierauf werden wir in unserer Analyse aber nicht eigens hinweisen.

Die oben schon genannten Arbeiten von Schegloff/Jefferson/Sacks (1977) und von Schegloff (1979) spielen in der allgemeinen konversationsanalytischen Diskussion eine große Rolle, und daher sollen an dieser Stelle noch einige Berührungs- bzw. Differenzpunkte unserer Darstellung gegenüber dem repair-Ansatz angemerkt werden.

Als Ausgangspunkt ihrer Betrachtung wählen Schegloff/Jefferson/Sacks (1977) den Modellfall von Korrekturen, also von Formulierungsproblemen im hier eingeführten Sinne. Ihre Erweiterung des repair-Konzepts auf den Fall von Verstehensproblemen ist jedoch wenig einsichtig, da sie nur implizit anhand von Belegbeispielen vollzogen, nicht aber theoretisch reflektiert wird. Demgegenüber ist unsere Untersuchung im Anschluß an die Konzeption von Kallmeyer/Kindt (1979) eher am Fall einer von Sprecher und Hörer gemeinsamen Behandlung eines Verstehensproblems orientiert, wofür häufig die Durchführung einer Nebensequenz erforderlich wird. Zwar ist aus theoretischen Gründen schon frühzeitig die Unterscheidung von Formulierungs- und Verstehensproblemen eingeführt worden, bei der Aufstellung des obigen Problembehandlungsmusters wurde aber nicht der für Schegloff/Jefferson/Sacks wichtige Fall von Selbstkorrekturen durch den Sprecher im selben turn berücksichtigt. Gleichwohl ist nachträglich der Anspruch zu erheben, daß bei geeigneter Spezialisierung und Komprimierung des postulierten Musters auch dieser Fall von Selbstkorrekturen erfaßt wird. Schegloff/Jefferson/Sacks (1977) konzentrieren sich auf die Untersuchung von Initiierungstechniken und formulieren diesbezüglich konkretere Ergebnisse als wir. Einerseits müssen bei diesen Techniken aber im Sinne unseres Musters die Komponenten von Initiierung/Störungsbearbeitung und Lokalisierung theoretisch voneinander getrennt werden; andererseits sind die aufgezeigten Techniken der Sprecherinitiierung am Fall von Korrekturen/Formulierungsproblemen, nicht aber am Fall von (antizipierten) Verstehensproblemen orientiert.

Im Gegensatz zu unserer Untersuchung machen Schegloff/Jefferson/Sacks auch einschlägige Aussagen über strukturell mögliche Positionen einer Behandlung von Verständigungsproblemen. Diese Aussagen sind erstens dann zu relativieren, wenn man auch den Fall von Reparaturen in Form von ausgebauten Nebensequenzen behandeln will. Zweitens wird die Gültigkeit der Hypothesen über die faktische oder strukturelle Präferenz einzelner dieser Positionen (z. B. die Präferenz für Reparaturen bzw. die Initiierung von Reparaturen im turn des Sprechers) fraglich, sobald Formulierungs- und Verstehensprobleme systematisch voneinander unterschieden werden; m.a.W., es ist eigentlich nur erwartbar, daß es eine Präferenz für die Sprecherinitiierung von Formulierungs- und für die Hörerinitiierung von Verstehensproblemen gibt.

6. Beispielanalyse

Das nachfolgende Textbeispiel wurde ausgewählt, weil daran die Dynamik der Problemkategorisierung deutlich gemacht werden kann. Das Beispiel stammt aus dem Text „Sonntagsgespräch“ in TGDS, Bd. 1, S. 215 f.; der besseren Lesbarkeit wegen haben wir die dortige Transkription nach dem Transkriptionssystem von Kallmeyer/Schütze 1976 retranskribiert. Als Situationsinformation sind wichtig:

„Sonntagsgespräch“

Deutschlandsender, Berlin (DDR) (Rundfunk und Fernsehen)

15. 9. 1968

Thema: Landwirtschaft in der DDR

Teilnehmer:

L: Gesprächsleiter, Journalist

B: Frau B., Viehzuchtbrigadier,
außerdem zwei weitere Teilnehmer.

Aus dem Gespräch soll ein kleiner Ausschnitt analysiert werden, in dem ein Verständigungsproblem zwischen B und L behandelt wird.

- 1 L: *ja nun, einiges aus ihren Worten sprach schon (h) wie*
- 2 *sehr sich unsere Genossenschaftsbauern interessieren*
- 3 *das was in Westdeutschland im allgemeinen vorgeht im be-*
- 4 *sonderen was die westdeutschen Bauern erleben wie ihre*
- 5 *ökonomische und politische Lage ist, aber dennoch hier in*
- 6 *der DDR haben wir unsere Heimat. hier haben wir die Ent-*
- 7 L: *wicklung unserer Landwirtschaft auf die wir mit Stolz*
- 8 *zurückblicken über die wir Genugtuung verspüren auch wenn*
- 9 *wir eben jetzt die den größten Teil der Ernte neunzehn-*
- 10 *hundertachtundsechzig in die Scheuern gefahren haben.*
- 11 *nun was bewegt sie das soll im Grunde genommen das Letzte*
- 12 *das Abschließende in unserem heutigen Sonntagsgespräch sein*
- 13 *wenn sie noch einmal einen Blick in die Gegenwart hinein*
- 14 *werfen und in die Zukunft von der wir ja ausgegangen waren*
- 15 *Frau B.*
- 16 B: *ja, entschuldigen sie, aber erst muß ich sie mal ein*
- 17 *kleines bißchen berichtigen, sie sagten wir haben die*

- 18 *Ernte in die Scheunen gefahren. das is*
 19 L: *zum größten Teil*
 20 B: *das trifft für unsere Landwirtschaft heute wohl doch nicht*
 21 *mehr zu, denn das größte (h) das meiste Getreide is von*
 22 *Mähdreschern geerntet worden. und dann wird das Getreide*
 23 L: *ja völlig richtig aber*
 24 B: *in Silos gebracht. und*
 25 L: *ich laß mich gern korrigieren. dann*
 26 *nehmen sie s bitte als literarische Umschreibung*
 27 B: *(lacht) also gut.*
 28 *ja, aber (h) ich mein ich bin wirklich mit Leib und Seele*
 29 *in der Landwirtschaft tätig. und mir macht meine Arbeit*
 30 *sehr viel Spaß. und ich (h) muß sagen es macht mir immer*
 31 *wieder Freude zu erkennen daß alle Genossenschaftsbauern*
 32 *in unserer Genossenschaft und auch in anderen Dörfern die*
 33 *ich kenne wirklich an einem Strang ziehen und daß sie die*
 34 *Sicherheit haben das Gefühl haben also wir brauchen keine*
 35 *Existenzangst zu haben. wir werden unsere Produkte immer*
 36 *los.*

In dem ersten turn (Zeile 1–15) unseres Gesprächsausschnitts lenkt der Gesprächsleiter L von dem Thema „Westdeutschland“ auf das zentrale Thema „Landwirtschaft in der DDR“ zurück und fordert – wie es in solchen Gesprächen häufig der Fall ist – die Teilnehmer für den anvisierten Gesprächsabschluß dazu auf, daß sie *noch einmal einen Blick in die Gegenwart hineinwerfen und in die Zukunft*. Ob damit alle Gesprächspartner gemeint sind, läßt sich ohne zusätzliche Information nicht entscheiden, ist aber für unsere Analyse auch unwichtig. Zunächst bittet er mit der Anrede *Frau B.* in Zeile 15 diese Teilnehmerin um eine entsprechende Stellungnahme, sei es, daß er sie als erste Antworterin ausgesucht hat, oder sei es, daß sie ihm – z. B. durch Blickkontakt – signalisiert hat, antworten zu wollen.

Musterinitiierung

Ihr Rederecht nutzt Frau B zunächst, um eine Korrektur zu einer Äußerung von L anzubringen (Zeile 16–24); die von L gewünschte Stellungnahme beginnt sie erst mit Zeile 28. Die Vorwegnahme der Korrektur und die Verschiebung ihrer Stellungnahme stellen eine Störung des vorgängigen Gesprächsschemas dar. Störungen können mit einer ‘Entschuldigungsformel’ eingeleitet werden; von dieser Möglichkeit macht B mit *entschuldigen sie* Gebrauch. Wenn ein Gesprächspartner mit einer ‘Entschuldigungsformel’ eine Störung signalisiert und für sie um Verzeihung bittet, dann darf man erwarten, daß anschließend auch die Art der Störung manifestiert wird. Mit *aber erst* deutet B eine Verschiebung ihrer Stellungnahme an (temporäre ‘Suspendierung des vorgängigen Gesprächsschemas’), mit der Verwendung des Modalverbs *müssen* deutet B ihre Einschätzung des ‘Problemausmaßes’ an (Zeile 16). Für B ist damit die Aufgabe der ‘Störungsbearbeitung’ abgeschlossen, und sie gibt anschließend – wie erwartbar – eine ‘vorgreifende Verdeutlichung’, welche Funktion ihr Einschub haben soll: *muß ich sie mal ein kleines bißchen berichtigen* (Zeile 16–17). Wenn man von Satzgrenzen her urteilt, werden ein Teil der ‘Störungsbearbeitung’ und die ‘vorgreifende Verdeutlichung’ in einem Satz komprimiert. Von den für ‘vorgreifende Verdeutlichungen’ oben postu-

lierten Handlungselementen finden wir in B's Äußerung in komprimierter Fassung die 'Problemmanifestation' (eine Korrektur vornehmen zu wollen, impliziert die Existenz eines Problems), eine 'Problemtypisierung' (eine Korrektur ist bei Formulierungsproblemen erforderlich), die Benennung von L als 'Problemträger' (*muß sie . . . berichtigen*) eine Andeutung des 'Problemausmaßes' (*ein kleines bißchen*) und die Angabe einer 'Lösungsmöglichkeit' (etwa: *ich berichtige sie und sie akzeptieren meine Korrektur*). Eine 'Ursache für die Entstehung des Problems' wird jedoch nicht angedeutet. Üblicherweise wird die Initiierung eines Problembehandlungsmusters durch einen Teilnehmer von seinem Gesprächspartner 'probeweise' akzeptiert und die genaue 'Problemdefinition' vor einem auch später noch möglichen Einspruch abgewartet. Dem entspricht, daß L nach der 'vorgreifenden Verdeutlichung' von B zumindest keine verbale Reaktion zeigt.

Problemdefinition

In der Folge beginnt B die 'Problemdefinition' mit der 'Lokalisierung', als 'Bezugsäußerung' 'zitiert' B den Satz A: *wir haben die Ernte in die Scheunen gefahren*, als 'Problemträger' wird nochmals L manifestiert (*sie sagten*). Wichtig ist, daß L nicht korrekt zitiert wird; denn L hatte in Zeile 8-9 geäußert A: *auch wenn wir eben jetzt die den größten Teil der Ernte 1968 in die Scheuern gefahren haben*. Und zwar enthält das Zitat – sofern die Transkription auch bezüglich der Worte *Scheuern* vs. *Scheunen* richtig ist – zwei Inkorrektheiten. Erstens die veränderte Wortwahl *Scheunen* und zweitens die Auslassung der Relativierung *den größten Teil*. Gegen beide Inkorrektheiten ist L berechtigt sich zu wehren. Allerdings ist fraglich, ob L selbst noch präsent ist, daß er *Scheuern* und nicht *Scheunen* gesagt hat (aus psycholinguistischen Experimenten 'weiß' man ja, daß nur die semantische Interpretation im Langzeitgedächtnis gespeichert wird und damit längerfristig verfügbar ist). Aus theoretischen Gründen wollen wir jedoch beide Möglichkeiten weiter verfolgen.

- Auch wenn L sein Gebrauch von *Scheuern* noch präsent ist, würde er möglicherweise annehmen, daß es sich bei dem von Frau B als 'Formulierungsproblem' unterstellten Problem eher um ein 'Sachverhalts-' als um ein 'Sprachproblem' handelt; mit dieser Annahme ließe sich jedenfalls erklären, warum L in Zeile 19 auf die zweite Inkorrektheit abhebt. Die Äußerung von *zum größten Teil*, die relativ dazu, daß B ihre 'Problemdefinition' noch nicht abgeschlossen hat, eine Unterbrechung darstellt, kann zwei theoretisch voneinander zu unterscheidende Funktionen haben. Entweder geht L an dieser Stelle schon mit Sicherheit davon aus, daß B annimmt, er sei Träger des 'Sachverhaltsformulierungsproblems', das darin besteht, einen tatsächlichen Sachverhalt vergrößert zu haben (etwa: *in Wirklichkeit ist noch nicht die gesamte Ernte eingebracht*); in diesem Fall weist L mit seiner Äußerung die 'Problemzuschreibung' von B zurück und unterstellt seinerseits B implizit (ein vermutlich sprachbezogenes) 'Verstehensproblem'. Oder aber L ist sich noch nicht sicher, worauf sich das von B angekündigte Problem bezieht; dann könnte L u. a. aus Gründen der Abkürzung des Behandlungsmusters (z. B. weil die Sendezeit zu Ende geht) mit seiner Äußerung eine schnelle Klärung des Problems erreichen wollen: falls B bei dem Gesprächsleiter eine unzulässige Sachverhaltsvergrößerung im obigen Sinne annimmt, kann sie die Inkorrektheit dieser Annahme an L's Darstellung erkennen und sich für ihr eigenes Mißverständnis entschul-

digen, womit die Problembehandlung abgeschlossen wäre; anderenfalls kann L für sich mit der Äußerung im Prinzip eine 'Problemeingrenzung' erreichen und die Möglichkeit des Vorwurfs der oben formulierten Sachverhaltsvergrößerung ausschließen. B geht auf die Äußerung von L verbal nicht ein, sondern führt ihre 'Problemdefinition' – allerdings unter Neuansatz – mit der 'Problemkategorisierung' fort. Daß B nicht auf die Äußerung von L eingeht, kann den Grund haben, daß sie – beschäftigt mit der Formulierung ihrer 'Problemkategorisierung' – diese Äußerung gar nicht wahrgenommen oder verstanden hat; oder B ist ungehalten über die Unterbrechung und reagiert absichtlich nicht, um L durch Nichtbeachtung zu strafen; oder aber sie geht davon aus, daß die Äußerung von L schon dadurch ausreichend beantwortet wird, daß sie nicht auf die Äußerung eingeht: daraus kann nämlich L wiederum erkennen, daß seine Differenzierung *zum größten Teil* nicht den zentralen Problempunkt ausmacht. Man kann die drei genannten Interpretationsmöglichkeiten gegeneinander abwägen und im Falle zusätzlicher Information (wie laut hat L gesprochen, welche nonverbale Reaktion zeigt B etc.) eventuell eine von ihnen präferieren. Wir brauchen uns hier jedoch nicht für eine dieser Möglichkeiten zu entscheiden, weil aus den folgenden Zeilen hervorgeht, daß B nicht die genannte Sachverhaltsvergrößerung als das zugrunde liegende Problem angesehen hat; m.a.W., für L wird kurze Zeit später deutlich, daß seine Intervention nicht den Problempunkt betraf. Mit *das trifft für unsere Landwirtschaft heute wohl nicht mehr zu* (Zeile 20–21) kategorisiert B das von ihr unterstellte Problem. Erstens wird es als 'Sachverhaltsproblem' eingestuft (*das trifft . . . nicht mehr zu*): mit der 'Bezugsäußerung' A sei ein unzutreffender Sachverhalt S* formuliert worden; B sagt an dieser Stelle jedoch noch nicht, worin die Inkorrektheit von S* besteht. Zweitens charakterisiert B, möglicherweise indirekt, das 'Problemausmaß': der unterstellte Sachverhalt S* ist insofern falsch, als er für frühere Zeiten zutraf, dies aber nicht für die heutige Zeit gilt. D.h. entweder bewertet B S* als nicht total falsch, weil S* früher galt, und schätzt das Problem als nicht allzu groß ein; oder sie ist gerade besonders darüber empört, daß L den für frühere Zeiten zutreffenden Sachverhalt S* auf die heutige Zeit übertragen hat, obwohl doch die heutige Zeit mit ihren großen technischen Errungenschaften (vgl. die späteren Ausführungen über Mähdrescher) überhaupt nicht mit früheren Zeiten vergleichbar ist. Da es uns um den Hinweis geht, daß in der Äußerung von B eventuell implizit die Kategorie 'Problemausmaß' angesprochen wird, besteht keine Notwendigkeit, sich für eine der beiden Interpretationsalternativen zu entscheiden. Interessant an der Äußerung von B schließlich ist das Vorkommen von *wohl doch*. Diese Frage könnte einerseits eine gewisse Einschränkung der Behauptung von B bedeuten, S* sei unzutreffend; diese Interpretationsmöglichkeit würde zu der vorher genannten Alternative eine Abschwächung des 'Problemausmaßes' passen (S* gilt zwar potentiell auch heute noch, aber man darf wohl S* nicht mehr als überwiegend gültig darstellen). Andererseits könnte die Phrase auch eine Höflichkeitsfloskel sein, mit der Funktion, den Gesprächsleiter nicht öffentlich wegen mangelnden Sachverstandes bloßzustellen. Wieder besteht kein Zwang für uns zur Festlegung auf eine dieser Möglichkeiten. Wichtiger ist für uns festzuhalten, daß L nach der Äußerung von B möglicherweise immer noch nicht den 'Kern' des ihm unterstellten Problems erkennen kann. Dies gilt sogar noch bis zu seinem vermutlich als Einwand gemeinten *aber* auf Zeile 23 (man könnte dort z. B. fortsetzen *aber worin besteht denn nun das Problem*).

Ursache hierfür ist, daß die 'Problembegründung', zu der B auf Zeile 21 mit *denn* ansetzt, zunächst den Sachverhalt S_1 des Ernteeinsatzes von Mähdreschern darstellt, der keinen offensichtlichen Widerspruch zu S^* bedeutet. Erst als B als weiteren Sachverhalt S_2 für die Einbringung des Getreides in Silos anführt, wird für L die Richtung der von B intendierten 'Sachverhaltskorrektur' klar, zumindest äußert er sich in der Weise, daß er das ihm unterstellte Problem und die 'Sachverhaltskorrektur' akzeptiert (Zeile 25). Vor einer genauen Einschätzung dieser Reaktion von L wollen wir jedoch die 'Problembegründung' von B näher betrachten. Außer der Angabe der beiden Sachverhalte S_1 und S_2 kommen in dieser 'Begründung' keine weiteren Handlungselemente vor. Dementsprechend ist zu fragen, welche Erwartungen bei B mit S_1 und S_2 verbunden sind, und ob speziell schon S_1 auf eine Erwartung von B aufbaut, der S^* nicht entspricht. Zunächst gibt B nicht selbst irgendein Signal dafür, daß sie von L erwartet, er müsse nach ihrer Formulierung von S_1 'sein Problem' erkannt haben. Allerdings wäre zum Beispiel denkbar, daß für B die Tatsache des überwiegenden Einsatzes von Mähdreschern bei der Ernte fest mit der Vorstellung verbunden ist, daß alles Getreide, was von Mähdreschern geerntet ist, anschließend in Silos und nicht in Scheunen gebracht wird. Wie dem auch sei, S_1 und S_2 zusammen ergeben jedenfalls eine offensichtlich auch von L erkannte Erwartung E an die Genauigkeit und den Detaillierungsgrad von Sachverhaltsdarstellungen, die bei S^* nicht realisiert ist. Man kann noch fragen, ob nicht die Formulierung von S_2 zur 'Problembegründung' ausgereicht hätte. Vermutlich ist dies unter dem Anspruch zu bejahen, daß B die Sachverhaltsdifferenz zwischen S^* und S_2 sowie E deutlich machen wollte; möglicherweise gab es aber einen auf E selbst basierenden Zwang zur 'Sachverhaltsdetaillierung', der die Formulierung von S_1 für B erforderlich machte.

Problemlösung

Für die Analyse der 'Bestimmung eines Lösungsverfahrens' gibt es keine gesonderten zusätzlichen Aktivitäten von B und L. B hatte als Verfahren in der 'vorgreifenden Verdeutlichung' bereits die Übernahme ihrer Korrektur vorgeschlagen und durch ihre 'Problembegründung' ist implizit auch schon ihr 'Korrekturvorschlag' gegeben. Wenn also L in Zeile 25 ihren 'Korrekturvorschlag' akzeptiert, dann bewegt er sich bereits in dem Teilabschnitt 'Verfahrensdurchführung', und damit ist implizit auch der Teilabschnitt 'Verfahrensbestimmung' durchgeführt, weil sich L ja auf das Korrekturverfahren eingelassen hat. Gleichwohl hätte L mit der Behandlung des 'Korrekturvorschlages' von B auch in den Abschnitt 'Verfahrensbestimmung' zurückkehren können, und zwar zum Beispiel dadurch, daß er trotz Anerkennung der vorgeschlagenen 'Sachverhaltsnuancierung' auf der Ansicht bestanden hätte, das Vorbringen von S_1 und S_2 stelle keine 'Korrektur' seiner Äußerung dar, sondern eine interessante Ergänzung, für die ein anderes Verfahren angemessen sei (etwa im Sinne von: *entschuldigen sie, vielleicht wird es einige von unseren Hörern interessieren, wenn ich kurz anmerke . . .*). An der Art, wie L den 'Korrekturvorschlag' von B akzeptiert, fällt die Betonung seiner Bereitwilligkeit zur 'Korrekturübernahme' (*laß mich gerne*) und zugleich die Explizitheit auf, mit der L seine Rolle als 'Problemträger' und die 'Problemtypisierung' von B noch einmal bestätigt (vgl. *muß ich sie mal ein kleines bißchen berichtigen* Zeile 16–17 vs. *ich lasse mich gern korrigieren*). Möglicherweise demonstriert L hier besondere Höflichkeit gegenüber B als der in erntewirtschaftlichen Fragen kompetenteren Gesprächspartnerin

(oder ist L's Äußerung sogar schon ein wenig ironisch gemeint?); vielleicht möchte L damit zugleich die an ihn gerichtete Erwartung bezüglich genauer und detaillierter Sachverhaltsdarstellung reduzieren und damit seine Verantwortlichkeit für das ihm zugeschriebene Problem als niedrig bewertet wissen.

Erstaunlich ist allerdings zunächst, daß L das 'Lösungsverfahren' mit der Übernahme des 'Korrekturvorschlages' offensichtlich noch nicht für abgeschlossen hält, sondern seinerseits einen Vorschlag zur Uminterpretation seiner Äußerung A bzw. der Äußerungswiedergabe A* macht (Zeile 25-26). L fordert nämlich B dazu auf, die Interpretation von A* so zu modifizieren, daß als Bedeutung der von ihr gewünschte Sachverhalt (also etwa: *die Ernte wird in die Silos gebracht*) gewählt wird. M.a.W., L zieht aus der Übernahme der 'Sachverhaltskorrektur' nicht zugleich die Konsequenz, daß er eine andere sprachliche Formulierung hätte finden müssen, sondern aus irgendeinem Grunde beharrt er darauf, daß seine Formulierung A bzw. das Substitut A* nach wie vor angemessen ist. Dies ist z.B. dann möglich, wenn L seinerseits B ein Verstehensproblem zuschreiben würde. Allerdings gibt es für eine solche 'Problemzuschreibung' keine explizite Manifestation durch L; d.h., allenfalls nimmt L für sich persönlich diese Zuschreibung vor. Das wäre wiederum zumindest in dem Fall nicht ganz unplausibel, wo L sich noch an seine Verwendung des Wortes *Scheuern* in A erinnert; A stellt also eine literarische Umschreibung dar, und von einer solchen spricht L auch in seinem Interpretationsvorschlag. M.a.W., L deutet vielleicht einen Sachverhalt an, der ihn zu der Erwartung berechtigt, daß seine Äußerung A nicht zu wörtlich hätte interpretiert werden sollen; dennoch ist festzuhalten, daß er nicht die naheliegende Strategie des Verweises auf seine Mitteilungsentention in dem Sinne anwendet, daß er etwa äußert: *ich laß mich gerne korrigieren, aber so wörtlich hatte ich es auch nicht gemeint*. Aber angenommen, L würde B kein Verstehensproblem zuschreiben, wäre dann sein Verhalten noch auf andere Weise erklärbar? Aufgrund unserer Ausführungen in Abschnitt 3. liegt es nahe zu prüfen, ob L gegebenenfalls ein 'Erwartungsproblem' bei B unterstellt. Ein solches 'Erwartungsproblem' würde darin bestehen, daß L die an ihn von B gestellte Erwartung hinsichtlich Genauigkeit und Detaillierungsgrad von Sachverhaltsdarstellungen (bezogen auf das Gesprächsthema „Landwirtschaft“) für unangemessen hält. Das hieße also, daß L zwar die 'Problemzuschreibung' von B an ihn zur Kenntnis genommen und sie vielleicht als aus B's Perspektive für berechtigt oder verständlich akzeptiert hat, daß er aber die ihr zugrunde liegende Erwartung nicht für sich übernimmt. Zu dieser Interpretationsmöglichkeit würde die oben diskutierte Vermutung passen, daß L mit dem ersten Teil seiner Äußerung in Zeile 25 seine Verantwortlichkeit für das von B definierte Problem einzuschränken versucht. Welche Gründe könnte L aber für eine Zurückweisung der an ihn gerichteten Erwartungen haben?

Wenn man bedenkt, in welchem Zusammenhang L die Äußerung A gemacht hat, nämlich mit der Absicht, zur letzten Frage für die Sendung überzuleiten, dann scheint es plausibel zu sein, daß L den von B geforderten Detaillierungsgrad der Sachverhaltsdarstellung zumindest an dieser Stelle für unangemessen hält. Allerdings ist festzuhalten, daß L auch die Existenz eines derartigen 'Erwartungsproblems' bei B nicht explizit manifestiert; ansonsten hätte L etwa sagen müssen: *entschuldigen sie, das ist zwar alles richtig, was sie gesagt haben, aber das war jetzt nicht mehr der Ort, um das Verfah-*

ren der Ernteeinbringung im einzelnen zu schildern; ich hatte ja auch nur sagen wollen ... Dennoch, L macht B einen Vorschlag zur Veränderung ihrer Interpretation von A, und in der gegebenen Gesprächssituation sind Vorschläge nur dann erforderlich, wenn mit ihnen ein Problem gelöst werden soll. Da L nach Übernahme der Korrektur von B noch einen Lösungsvorschlag macht, schätzt er seine Korrekturübernahme offensichtlich als noch nicht ausreichend für die Lösung der zugrunde liegenden Probleme ein. Sein Vorschlag trägt jedoch nicht zur Lösung des ihm zugeschriebenen Problems mehr bei, folglich unterstellt er die Existenz mindestens eines weiteren Problems; dabei deutet die Formulierung *dann nehmen sie* s eventuell an, daß B als 'Problemträger' eingestuft wird. Weil L darüber hinaus keine Angaben zur 'Definition' anderer Probleme macht, läßt sich zunächst auch nichts Genaueres mehr über seine tatsächliche 'Problemzuschreibung' sagen. Wir können nur noch fragen, für welche Probleme L's Vorschlag eine Lösung darstellen würde bzw. ob dies für die schon diskutierten möglichen Probleme der Fall ist. Unter dieser abgeschwächten Bedingung würde L's Vorschlag einerseits das B eventuell unterstellte 'Verstehensproblem' bezüglich A und gegebenenfalls auch bezüglich A* lösen; andererseits eignet sich dieser Vorschlag auch zur Lösung des beschriebenen 'Erwartungsproblems', und zwar auf die raffinierte Weise eines Kompromißangebots: B darf ihre Erwartung beibehalten, wenn sie bereit ist, L's Äußerung umzuinterpretieren und damit die 'Problemzuschreibung' zurückzunehmen; L akzeptiert die Sachverhaltskorrektur, verzichtet auf die Behandlung des 'Erwartungsproblems' von B und darf dafür seine Formulierung beibehalten. Die rhetorische Figur des turns von L (*ich laß mich korrigieren ... dann nehmen sie*) spricht in gewisser Weise für diese Deutung, und so würde auch das Lachen von B in Zeile 27 plausibel werden. Wie dem auch sei, mit *also gut* akzeptiert B den Vorschlag von L. Möglicherweise ist *also gut* gerade die Formel, die auf Kompromißangebote folgt und zugleich andeutet, daß im Prinzip noch Differenzen übriggeblieben sind, die jedoch um des Ziels willen, eine praktische Lösung zu finden, unbehandelt bleiben. In diesem Sinne würde das *also gut* von B die für den Abschnitt der 'Verfahrensdurchführung' postulierte 'Ergebnisprüfung' mit der zugehörigen Feststellung von B umfassen, daß die erzielte Angleichung für sie ausreicht. Indem auch L gegen diese Feststellung keine Einwände mehr erhebt, übernimmt er sie implizit auch für sich. Damit ist der Abschnitt der 'Verfahrensdurchführung' abgeschlossen.

Musterbeendigung

Ein eigener Abschnitt zur 'abschließenden Bewertung' kommt nicht vor und ist – gemessen an der 'Geringfügigkeit' der zugrunde liegenden Probleme – in derartigen Fällen auch nicht üblich. Die Aufgabe der 'Rückleitung' übernimmt B mit der Formulierung *ja aber*, in der *aber* als sogenanntes Diskontinuitätssignal auf den Vorgängerkontext verweist.

Die bisherige Analyse könnte noch um die Diskussion des Aspekts erweitert werden, inwieweit sich die beiden Gesprächspartner strategisch verhalten. Wir wollen uns dieser Aufgabe nicht mehr genauer unterziehen, sondern abschließend nur die Richtung andeuten, in die eine solche Diskussion gehen müßte.

Für die Seite von Frau B kann man etwa fragen, ob sie L möglicherweise nur aus strategischen Gründen ein 'Sachverhaltsproblem' unterstellt, um die Gelegenheit zu be-

kommen, noch einige für sie wichtige Details sagen zu dürfen, obwohl die Sendezeit zu Ende geht. Diese Interpretationsmöglichkeit ist – zumindest theoretisch – deshalb nicht abwegig, weil zu bedenken ist, daß B ein großes Interesse daran haben wird zu vermeiden, daß bei den in der Sendung explizit angesprochenen Hörern/Zuschauern aus der BRD der falsche Eindruck einer technisch rückständigen DDR-Landwirtschaft entsteht. Umgekehrt basiert das Verhalten von L bei der 'Problembehandlung' mit Sicherheit bis zu einem gewissen Grade auf strategischen Erwägungen: L steht unter dem Druck, die Sendung zu einem bestimmten, vorgegebenen Zeitpunkt zu beenden. Folglich kann er es sich nicht leisten, für auftretende Verständigungsprobleme langwierige Erörterungen zuzulassen. Dies bedeutet für ihn persönlich den Verzicht auf die 'Zuschreibung von Problemen', die er bei anderen Gesprächspartnern erkannt hat.

Eine genauere Diskussion der Strategieproblematik würde allerdings noch einmal einen zentralen Punkt unserer theoretischen Überlegungen präziser ins Spiel bringen. In allen Fällen strategischen Verhaltens kommt es zu Differenzen zwischen der 'kollektiven Realität' und den 'Teilnehmerrealitäten'. Wenn also beispielsweise B interaktiv die Existenz eines Sachverhaltsproblems bei L durchzusetzen versucht und L diese Verhaltensweise von B nicht durchschaut oder möglicherweise selbst aus strategischen Gründen nicht aufdecken kann, dann weichen die 'Problemzuschreibungen' in den unterschiedlichen Realitäten sehr stark voneinander ab. So würde also unter den oben genannten Annahmen etwa u. a. gelten: in der 'individuellen Realität' von B hat L kein Sachverhaltsproblem; in der 'kollektiven Realität' von B und L gilt jedoch, daß B bei L ein Sachverhaltsproblem annimmt; demgegenüber gilt in der 'individuellen Realität' von L, daß B in Wirklichkeit kein Sachverhaltsproblem bei L annimmt; in der 'individuellen Realität' von B gilt aber schließlich, daß L davon ausgeht, daß B ein Sachverhaltsproblem bei L annimmt. Wenn man sich weiter ausmalt, ein anderer Gesprächsteilnehmer T der Sendung habe sich hinter dem Rücken von Frau B mit L nonverbal über ihre Raffinesse verständigt, unter dem Vorwand der Behandlung eines Sachverhaltsproblems zusätzlich Rederecht zu erlangen, dann gilt im Gegensatz zu der 'kollektiven Realität' von B und L in der 'kollektiven Realität' von L und T, daß B kein Sachverhaltsproblem bei L annimmt. Man sieht schon, daß die Realitätskonstellationen im Prinzip noch beliebig kompliziert werden können. Glücklicherweise müssen nur selten derart vielschichtige Konstellationen vorausgesetzt werden; Verständigung würde sonst auch nicht möglich sein.

Literatur

- Bransford, John D./Barclay, J. Richard/Franks, Jeffery J. (1972): Sentence memory: A constructive vs. interpretative approach. In: *Cognitive Psychology* 3, S. 193–209.
- Cherry, Louise J. (1979): The role of adult's request for clarification in the language development of children. In: *New Directions in Discourse Processing*. Hg. R. O. Freedle. New York. S. 273–286.
- Clark, Herbert H./Sengul, C. J. (1979): In search of referents for nouns and pronouns. In: *Memory & Cognition* 7, S. 35–41.

- Corsaro, William A. (1977): The clarification request as a feature of adult interactive styles with young children. In: *Language in Society* 6, S. 183-207.
- Gallagher, Tanya M. (1981): Contingent query sequences within adult-child discourse. In: *Journal of Child Language* 8, S. 51-62.
- Garnham, Alan/Oakhill, Jane/Johnson-Laird, P. N. (1982): Referential continuity and the coherence of discourse. In: *Cognition* 11, S. 29-46.
- Garrod, Simon/Sanford, Anthony (1977): Interpreting anaphoric relations: The integration of semantic information while reading. In: *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* 16, S. 77-90.
- Garvey, Catherine (1977): The contingent query: A dependent act in conversation. In: *Interaction, Conversation and the Development of Language*. Hg. M. Lewis/L. A. Rosenblum. New York. S. 63-93.
- (1979): Contingent queries and their relations in discourse. In: *Developmental Pragmatics*. Hg. E. Ochs/B. B. Schieffelin. New York. S. 363-372.
- / Habermas, Jürgen (1981): *Theorie des kommunikativen Handelns*. 2 Bde. Frankfurt (M).
- Henrici, Gert u. a. (1983; i. Vorb.): *Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. (Erscheint vorauss. 1985 in: *Der Deutschunterricht*.)
- Ironsmith, Marsha/Whitehurst, Grover J. (1978): The development of listener abilities in communication. How children deal with ambiguous information. In: *Child Development* 49, S. 348-352.
- / Käsermann, Marie-Louise (1980): *Spracherwerb und Interaktion*. Bern/Stuttgart/Wien.
- / Kallmeyer, Werner/Kindt, Walther (1979): Die Untersuchung von Verstehensproblemen. In: *Zwischenstation*. Universität Bielefeld. Bielefeld.
- Schütze, Fritz (1976): Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik* 1, S. 1-28.
- / Kindt, Walther (1981): Word semantics and conversational analysis. In: *Words, Worlds and Contexts*. Hg. H.-J. Eikmeyer/H. Rieser. Berlin (West). S. 500-509.
- (1982a): *Dynamische Semantik*. Erscheint in: *Dynamik in der Bedeutungskonstitution*. Hg. B. Rieger. Hamburg.
- (1982b): Zur interaktiven Behandlung von Deutungen in Therapiegesprächen. Erscheint in: *Journal of Pragmatics* VIII, 5.
- Klein, Josef (1981): Sprachstrategien zur innerparteilichen Konfliktvermeidung oder Wie ist die Rekonstruktion interaktionaler Bedeutung möglich? In: *Institutionen - Konflikte - Sprache. Arbeiten zur linguistischen Pragmatik*. Hg. J. Klein/G. Presch. Tübingen. S. 1-35.
- Lockmann, A./Klappholz, A. D. (1980): Toward a procedural model of contextual reference resolution. In: *Discourse Processes* 3, S. 25-71.
- Markmann, Ellen M. (1977): Realizing that you don't understand: A preliminary investigation. In: *Child Development* 48, S. 986-992.
- Meyer, Hermann Reinhard (1978): Aspekte der Analyse metakommunikativer Interaktionen. In: *Sprechen - Handeln - Interaktion*. Hg. ders. Tübingen. S. 103-142.
- Schegloff, Emanuel A. (1979): The relevance of repair to syntax-for-conversation. In: *Syntax and Semantics*. Vol. 12. Hg. T. Givon. New York. S. 261-286.
- Jefferson, Gail/Sacks, Harvey (1977): The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. In: *Language* 53, S. 361-382.
- Texte gesprochener deutscher Standardsprache (1971-1979)*. 4 Bde. Hg. Institut für deutsche Sprache. Freiburg (i. Br.).

Dr. Walther Kindt und
Rüdiger Weingarten

Universität Bielefeld, Fakultät für Linguistik und Literaturwissenschaft, Postfach 8640,
D-4800 Bielefeld 1